Document de réflexion sur l'aide à la construction du projet documentaire d'un CDI et sur la mise en œuvre d'indicateurs d'activité

Sommaire

Introduction p. 2

1. Qu'est-ce que le projet documentaire et la conduite de la politique documentaire d'un établissement scolaire ? p. 2

2. Quel intérêt pour l'enseignant documentaliste d'évaluer son activité et celle du CDI ? p. 4

3. Historique et présentation de la norme ISO 11620 et de ses indicateurs de performance (IP) p. 7

4. Comment exploiter sa base documentaire gérée avec BCDI 3 pour construire et obtenir certains indicateurs d'activité ! p. 15

Document réalisé dans le cadre des Journées départementales 2002-2003 des enseignants documentalistes organisées par le CRDP de Poitou-charentes

Introduction :

Ce document a été rédigé pour l'animation des journées professionnelles organisées par le CRDP de Poitou-Charentes et les trois CDDP (Charente, Charente-Maritime, des Deux-Sèvres) en décembre 2002 et janvier 2003 à destination des enseignants documentalistes de l'Académie de Poitiers. C'est le fruit d'une concertation avec l'inspection pédagogique Vie scolaire et Etablissements pour assurer une continuité entre les journées professionnelles et institutionnelles (organisées par l'Inspection) sur le thème de l'aide à la construction d'une politique documentaire d'un établissement scolaire du second degré (confère lettre d'orientation du Recteur de l'Académie de Poitiers -Jean Ferrier - sur la politique documentaire dans les établissements).

Les journées professionnelles ont été organisées plus spécifiquement sur le thème de l'évaluation de l'activité documentaire du CDI et la mise en œuvre d'indicateurs d'activité. Cette activité s'inscrit dans la démarche de construction d'un projet documentaire.

1- Qu'est-ce que le projet documentaire et la conduite de la politique documentaire d'un établissement scolaire ?

De nombreux écrits depuis 2 ans paraissent sur la construction d'un projet documentaire et la définition d'un établissement scolaire du second degré. On peut signaler les références suivantes :

- **Référence bibliographique n°1**
  - Article de périodique
  Koenig, Didier.- La politique documentaire d'un établissement d'enseignement.- Inter CDI (Etampes), 12/2002, 180, p.3.

- **Référence bibliographique n°2**

  - Site internet
  Documents en ligne sur « Le projet du CDI : Elaboration d'un projet de service au CDI » à partir du site des documentalistes de l'Académie de Créteil ; ce document est accessible à l'adresse suivante: http://www.ac-creteil.fr/pointdoc/gestion/projetcdi/projet.html
  Un dossier (au format html et word) réalisé par Sylvie Souklanis, documentaliste dans un collège de Seine-et-Marne donne des éléments sur la méthode à suivre pour construire un projet documentaire.

- **Référence bibliographique n°3**

  -Article de périodique
  Mollard, Michèle.- Le management pédagogique.- Inter CDI (Etampes), 05/1998, 153, p.6-10.
  Résumé : Point de vue sur le fonctionnement actuel (1998) des CDI et propositions pour développer un management pédagogique autour du CDI. L'"approche usager" du CDI. Exemple pratique de management à travers la mise en place d'une commission de cogestion d'un CDI. Projet de CDI et projet d'établissement.

- **Référence bibliographique n° 4**

  - Livre
  Ecoles, collèges, lycées : les politiques documentaires des établissements scolaires : actes du séminaire organisé par la direction de l'Enseignement scolaire (DESCO) et le Centre national de documentation pédagogique (CNDP) les 9, 10 et 11 mai 2000, palais des congrès de Versailles.- Buc Cedex : CRDP de Versailles, 2000.- 120 p..- Documents actes et rapports pour l'éducation, Lexique. Bibliogr..- ISBN 2-86637-265-4, N. normalisé 780B521

- **Référence bibliographique n° 5**

  -Site internet
  Documents en ligne sur la politique documentaire à partir du site Savoirs-cdi (rubrique «culture professionnelle») ; un dossier thématique sur la politique documentaire est accessible à partir de l'adresse suivante http://www.savoirscdi.cndp.fr/culturepro/poldoc/accueil.htm

- **Référence bibliographique n° 6**
  - Site internet
  Le site Poldoc regroupe le travail du groupe de recherche sur les politiques documentaires sur le site de l'ENSSIB ; à partir de la rubrique « ressources », sont listés des chartes de collections de centres de documentation spécialisés notamment. On peut lire notamment l'article sur la politique documentaire du lycée Michel Servet de Charlieu.
  Pour prendre connaissance des travaux de POLDOC : http://www.enssib.fr/autres-sites/poldoc/index.html

Définir une politique documentaire d'un établissement permet de fixer à moyen et à long terme les orientations d'un lieu tel que le CDI et les activités de l'enseignant documentaliste, de délimiter son périmètre d'intervention, de poser et de hiérarchiser ses objectifs de travail documentaire et pédagogique, de discuter et d'évaluer les ressources matérielles, financières et humaines qui sont seront allouées pour atteindre les objectifs fixés.

Comme toute démarche de projet, l'intérêt de participer au pilotage d'un projet est de pouvoir discuter avec les différents partenaires d'un établissement scolaire. Cette nécessaire réflexion commune permet de « se rassurer », de regarder l'horizon, de travailler en concertation sur des objectifs négociés avec l'équipe pédagogique, son chef d'établissement, le conseil d'administration, son inspecteur et avec différents partenaires. De plus, construire une politique documentaire pour son établissement permet d'échanger son expérience de professionnel avec d'autres collègues documentalistes et de garder une mémoire du CDI.

Enfin, l'intérêt institutionnel est de pouvoir recueillir une photographie académique de l'existant en ressources matérielles, documentaires et humaines, base de discussion et d'argumentation avec l'Etat et les collectivités locales pour un développement des moyens (par exemple en zone rurale).

Du point de vue de la méthode, une échéance pour mettre en œuvre le projet documentaire doit être fixée (trois ans) tout comme les réajustements annuels nécessaires.
Comme tout projet (informatique, pédagogique, etc., la démarche de construction du projet nécessite trois étapes préalables :

- Un état de l'existant détaillé : il s'agit de dresser un inventaire des ressources et moyens humains, documentaires, budgétaires, matériels (locaux, mobilier, informatique).
  Pour les personnels, la répartition des fonctions, le degré d'implication dans différentes actions (ex. développement de l'intranet de l'établissement), la gestion de l'emploi du temps doivent être précisés. L'analyse de l'existant nécessite de passer au crible toutes les étapes de la chaîne documentaire pour dresser les dysfonctionnements et améliorations du futur système. On peut de la même façon prendre en compte l'environnement documentaire local, national..
  L'étude des rapports d'activité permet notamment de construire cette étape de même que l'établissement d'indicateurs d'activité.

- Un état des besoins : les élèves, les siens, les collègues enseignants de discipline, le chef d'établissement, etc…Il faut définir si l'on souhaite mêler à une enquête de besoins, une enquête de satisfaction et des usages.

- Une analyse du contexte, des enjeux et des attentes au travers de documents tels que le projet d'établissement, les programmes scolaires, la circulaire de mission, les rapports de l'IGEN , …

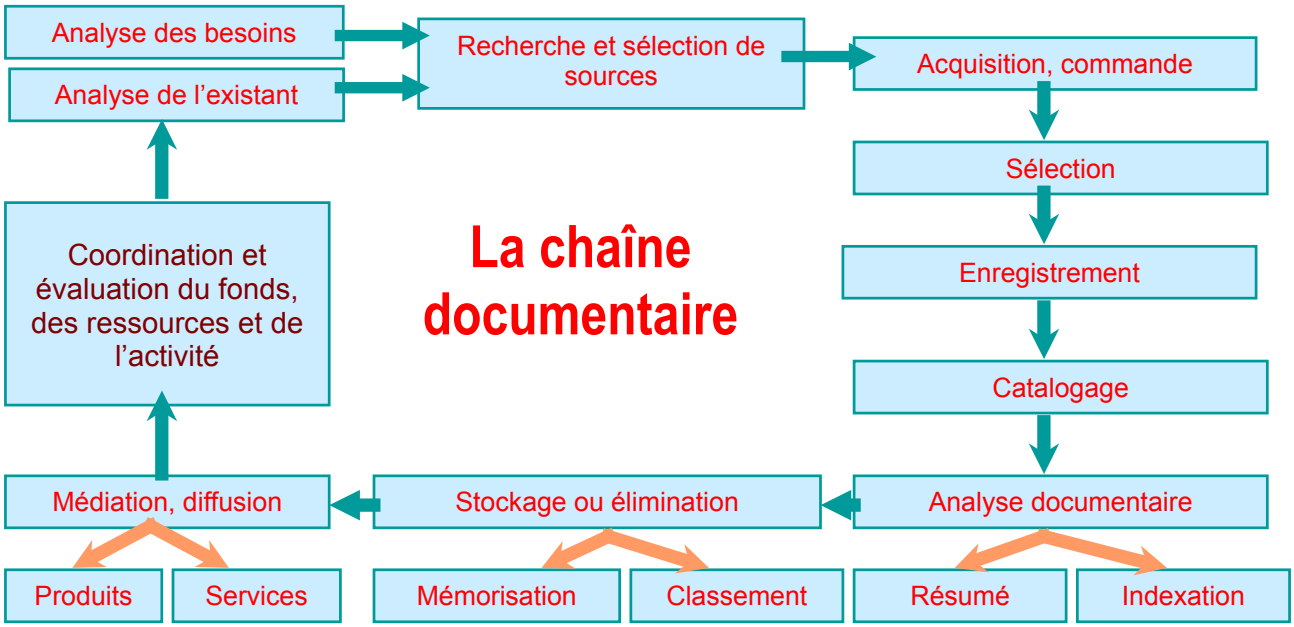
L'analyse de l'existant et des besoins doit permettre d'établir un diagnostic, d'établir des priorités comportant des objectifs généraux et des objectifs opérationnels. Il s'agit de présenter un modèle de développement ou projet documentaire incluant ces objectifs, les priorités, des échéances, une planification des travaux et les coûts que le projet engendre.

Ce projet discuté doit faire l'objet d'une diffusion au sein de l'établissement et d'une évaluation régulière.

- **Dans la littérature professionnelle, l'évaluation de l'activité d'un centre documentaire pour planifier et faire évoluer son activité**

Si l'on reprend la littérature professionnelle consacrée à la chaîne documentaire, cet aspect d'évaluation de son action est primordial. L'évaluation permet de planifier, de présenter des données effectives, sélectionnées et commentées pour suivre le fonctionnement de son centre de documentation et lui permettre d'évoluer. De plus, ces données permettent de rédiger un rapport annuel ou des études sur un secteur ou une activité particulière.

Schéma issu de l'ouvrage : Chaumier, Jacques.- Travail et méthodes du documentaliste : pour une exploitation méthodique et optimale de l'information.- Paris : ESF, 2000.- 158 p..- Bibliographie. Lexique. Index.- ISBN 2-7101-1435-6



2 – Quel intérêt d'évaluer l'activité documentaire d'un CDI et d'un enseignant documentaliste ?

Il n'existe pas de document de référence commun à tous les CDI pour construire des indicateurs d'activités. Il existe des documents sur ce sujet mais chaque enseignant documentaliste doit procéder à la recherche et à la collecte de documents sur différents supports sur ce sujet et procéder à leur analyse sans référence à un cadre national qui permettrait de s'appuyer sur des outils fiables et reconnus, facilement mis en oeuvre et de bénéficier ainsi de l'expérience des autres CDI; **l'objectif premier d'avoir un cadre est de ne pas calquer un modèle mais de faire ses propres choix en fonction de ses propres buts et de partager l'expérience de collègues documentalistes.**

De plus, se pose la question de la mise en œuvre, «du mode d'emploi », de la méthode pour construire l'indicateur et utiliser cette méthode en manipulant les fonctionnalités d'un logiciel documentaire.

L'objectif général est de dépasser la seule vision d'un contrôle de gestion mécaniste ou bureaucratique basée sur le fonctionnement d'un espace documentaire et de ses circuits bibliothéconomiques. Le but est de se placer dans une démarche englobante afin de se placer dans le contexte de développement de l'activité pédagogique et documentaire d'un établissement scolaire. **Cela permet de se questionner sur son activité, d'en rendre compte et de pouvoir se placer dans une démarche de projet,** donc d'évolution, de transformation ou d'amélioration pour la conduite de ses actions et pour aider à la décision pour conduite telle ou telle action ou atteindre un objectif.

De plus, le but est de permettre à l'enseignant documentaliste de faire valoir son activité, de montrer les limites et bénéfices, de faire état de l'usage ou manque des moyens mis à sa disposition pour assurer ses missions documentaires et pédagogiques.

La mise à plat des pratiques de chacun fait apparaître un temps de travail morcelé, quelquefois chaotique pouvant donner une image floue de la profession. S'efforcer de mesurer les heures passées aux différentes tâches chronophages conduit à s'interroger sur une amélioration possible dans la manière de s'organiser matériellement et intellectuellement et de gérer son temps dans une journée.

• Bibliographique commentée des documents disponibles sur le sujet

- **La norme NF ISO 11620 relative au choix des indicateurs de performance des bibliothèques :**

  Référence bibliographique n° 6
  - Norme : Information et documentation.- Indicateurs de performance des bibliothèques. – La défense : AFNOR, 1998 .- Norme NF ISO 11620, octobre 1998. Indice de classement : Z 48-005

- **Les ouvrages sur l'évaluation des centres documentaires et la construction d'indicateurs**

  Référence bibliographique n° 7
  - Giappiconi, Thierry.- Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires.- PARIS CEDEX 06 : Cercle de la librairie, 2001.- 223 p. ; 24 x 17 cm.- Bibliothèques (Paris. 1978), Bibliogr..- ISBN 2-7654-0795-9, ISSN 0184-0886
  Cet ouvrage est plus spécifiquement destiné aux bibliothèques de lecture publique ou spécialisées.

  Référence bibliographique n° 8
  -Carbone, Pierre.- Construire des indicateurs et tableaux de bord.- PARIS CEDEX 08 : Technique et documentation / ENSSIB. Ecole nationale supérieure des sciences de l'information, 2002.- 258 p. ; 21 x 15 cm.- La boîte à outils, 15.- Bibliogr..- ISBN 2-7430-0550-5 / 2-910227-45-6, ISSN 1259-4857
  Cet ouvrage est plus spécifiquement destiné aux bibliothèques de lecture publique ou spécialisées.

- **Quelques articles de la revue INTERCDI et une sélection d'ouvrages ou de sites internet sur le projet CDI et les politiques documentaires**

  Référence bibliographique n° 9
  - Article de périodique
  Martinod, Martine.- Analyses de pratiques professionnelles au CDI.- Inter CDI (Etampes), 11/2000, 168, p.12-13.
  Résumé : Extraits de compte rendu d'un stage de formation continue autour du thème : travail partagé au CDI. Analyser son activité quotidienne, utiliser des tableaux de bord et de pilotage, construire des grilles de processus pour mieux travailler en équipe.
  Ce document ne liste pas d'indicateurs d'activité et ne donne pas par conséquent de mode d'emploi pour les mettre en œuvre.

- **Référence bibliographique n°10**
  - Site internet : Documents en ligne sur la politique documentaire à partir du site Savoirs-cdi (rubrique «culture professionnelle») ; un dossier thématique sur la politique documentaire est accessible à partir de l'adresse suivante http://www.savoirscdi.cndp.fr/culturepro/poldoc/accueil.htm ;
  Un document intitulé «quelques indicateurs pour évaluer une partie de l'activité du cdi » réalisé par Josiane Ducournau et Marie-France Bordenave du CRDP d'Aquitaine liste des statistiques d'activité pour les CDI mais le mode d'emploi pour les construire n'est pas indiqué. Le document est accessible à l'adresse suivante :*http://crdp.ac-bordeaux.fr/documentalistes/techniques_documentaires/indicateurscdi.htm*

- **Référence bibliographique n°11**
  - Site internet : Document sur le site Docs pour Docs d'Alain Gurly sur : « Eléments d'évaluation des activités, de l'impact et du rôle du documentaliste de CDI » ; le document est accessible à l'adresse suivante : http://perso.club-internet.fr/agl/metier/eval.htm ;
  Sont présentées des idées d'indicateurs (par ex. de fréquentation des CDI) mais le mode d'emploi pour les mettre en oeuvre n'est pas donné.

- **Référence bibliographique n°12**
  - Site internet : Un dossier thématique sur l'évaluation et l'analyse à partir du site Citédoc (site des documentalistes de l'enseignement catholique de Bretagne) est accessible à partir de l'adresse suivante : http://www.citedoc.net/pedagogie/evaluation_analyse.html;
  Sont présentés certains indicateurs, les outils pour les mettre en œuvre avec un mode d'emploi.

- **Référence bibliographique n°13**
  - Site internet : Un dossier thématique sur les indicateurs de performance des CDI ; ce dossier est très intéressant pour l'étude des moyens et l'analyse d'un CDI ; sont donnés des exemples concrets. Ce dossier a été réalisé par du groupe de travail d'enseignants documentalistes de l'enseignement agricole de la région de Poitou-Charentes et est disponible à l'adresse suivante : http://www.cript.poitou-charentes.educagri.fr/DOC/Ateliers/indicateurs.htm
  Sont donnés des exemples concrets, des outils pour les mettre en œuvre et les résultats des établissements qui les testent.

- **Relevé de réactions et remarques de collègues pris dans les documents de la bibliographie**

Cf. Réf. 9 - (Inter CDI (Etampes), 11/2000, 168, p.12-13.
« De la transparence comme principe de gestion au quotidien. Il ne faut pas craindre de rendre visible toute la partie cachée de l'iceberg. »

Cf. Réf. 11 - (site Docs pour Docs d'Alain Gurly) :
« Auditez vous !! Ré-auditez vous ! Il en restera toujours quelque chose...!!…
….Il n'y a pas d'outil définitif de mesure ni d'évaluation. »

Cf. Réf. 12 - (site Citédoc - site des documentalistes de l'enseignement catholique de Bretagne) :

« Constats :
- métier à tâches multiples
- chacun a la liberté de s'organiser comme il veut, de donner priorité aux tâches qu'il préfère, d'en négliger d'autres
- nous vivons dans «notre CDI» sans parfois voir les erreurs, les déficiences
- nous manquons toujours de temps
- nous agissons au coup par coup, au jour le jour

Objectifs :
- Il ne s'agit en aucun cas d'uniformiser les CDI
- Il ne s'agit pas de normaliser le travail des documentalistes
- Nous ne voulons pas mettre en évidence une typologie des CDI

Notre objectif est de produire des outils à usage interne, permettant à chacun d'entre nous
- d'y voir plus clair
- d'avoir une organisation plus rationnelle
- de quantifier notre travail
- de prendre conscience de certains déséquilibres, d'erreurs peut-être faciles à corriger
- d'optimiser notre organisation

Nous souhaitons rendre le CDI compréhensible :
- pour passer rapidement le relais auprès d'un collègue, d'un suppléant
- pour argumenter auprès d'un chef d'établissement
- pour clarifier ou démarrer un projet CDI »

3- Historique et présentation de la norme ISO 11620 et de ses indicateurs de performance (IP)

L'expérience des bibliothèques publiques ou spécialisées

Dans le contexte des bibliothèques, depuis cinquante ans, un processus d'harmonisation a été réalisé afin d'avoir une mesure des activités propres aux bibliothèques, fondée sur un socle statistique solide. Ce cadre a été défini grâce aux efforts de l'UNESCO puis de l'ISO.

La publication de statistiques internationales sur les bibliothèques par pays et par catégories de bibliothèques (d'enseignement supérieur, scolaires, spécialisées, publiques) par l'UNESCO depuis 1950 a conduit à organiser et unifier la collecte. Ces statistiques (indiquant notamment, les collections, les acquisitions, les emprunteurs inscrits, les prêts, les dépenses ordinaires et le personnel) se fondent sur la recommandation générale adoptée par l'UNESCO en1970.

Le cadre méthodologique et instrumental international de la norme ISO 11620

Pierre Carbone (voir réf. 8) :
« Le processus d'harmonisation s'est notamment concrétisé par la rédaction de la norme NF ISO 11620. La notion de performance est le point commun à toutes ces approches ainsi que la construction d'indicateurs. Cette notion s'appuie sur une démarche de qualité de service car il ne s'agit pas de mesurer un rendement (faire le plus de prêts, avoir le plus de lecteurs) ou de comparer

les bibliothèques ou centres documentaires hors de tout contexte mais de déterminer jusqu'à quel point celles-ci rendent le meilleur service possible compte tenu de leur situation, de leurs missions, et leurs objectifs. Cela suppose au départ que ce n'est pas simplement la préoccupation du bibliothécaire ou du documentaliste mais la mise en relation des partenaires que sont les décideurs, les usagers et les bibliothécaires. C'est une démarche fondée sur le dialogue. »

Présentation de la norme NF ISO 11620

L'introduction de la norme NF ISO 11620 d'octobre 98 indique :
« La présente norme internationale se rapporte à l'évaluation de tous les types de bibliothèques ». L'objet principal… est d'encourager l'emploi d'indicateurs de performance dans les bibliothèques et de faire connaître les moyens d'établir la mesure de leurs performances ».

La norme présente les spécifications d'un indicateur de performance et établit un ensemble d'indicateurs destinés à être employés par tous les types de bibliothèques. Elle donne aussi des précisions sur la manière de les utiliser, de recueillir et d'analyser les données.

Les indicateurs décrits sont soit largement utilisés, soit bien décrits dans la littérature professionnelle. **Ils ne permettent pas d'évaluer l'impact des centres documentaires sur les individus ou sur la société.**

Il est précisé dans l'introduction qu'au moment de l'élaboration de la présente norme, «on a constaté un manque général d'indicateurs dûment testés et décrits. Tel est le cas des services d'information, de la formation des usagers et généralement des services électroniques. Il est souhaitable que la communauté s'applique à développer des indicateurs pertinents sur ces sujets ».

Enfin, le préambule de la norme recommande de choisir ceux qui parmi les indicateurs sélectionnés sont les plus appropriés à des situations particulières en précisant que cette décision doit être prise en concertation avec les institutions dont ils relèvent ainsi qu'avec les usagers et autres partenaires. Pour les choisir et les utiliser, il est mentionné qu'un certain nombre de compétences sont nécessaires pour le personnel (sinon formation).

Cette norme permet des comparaisons au cours du temps pour un même centre de documentation (donc autodiagnostic) et si les indicateurs sont bien utilisés de comparer des bibliothèques qui ont des missions et des objectifs, des usagers et des structures de gestion proches.

La norme se présente sous 2 parties :
- La première partie comprend les critères de construction et d'utilisation des indicateurs ;
- La seconde partie comprend une liste d'indicateurs puis elle les décrit un par un.

Il est précisé que la liste des indicateurs constitue une boite à outils et non un parcours obligé.

Aussi, au moment du choix des indicateurs, il est précisé :
« de prendre en compte les facteurs suivants :
- Quelle sera l'utilité de l'indice de performance pour la direction de la bibliothèque, les responsables du financement et la population à desservir ;
- Le bibliothécaire a-t-il connaissance du fait qu'une activité particulière ou qu'un secteur ne fonctionne aussi bien qu'il le devrait ;
- Quel niveau d'effort l'équipe de la bibliothèque peut-elle consacrer à la collecte et à l'analyse des données produites par les indicateurs de performance ?

d'en connaître les limites :
« Les utilisateurs des IP devront admettre qu'il est impossible d'obtenir des résultats optimaux dans tous les indicateurs de performance. Les résultats doivent être interprétés à la lumière de ce que recherche la bibliothèque. »

Quelques définitions signalées dans la norme :

- **Bibliothèque** : organisme ou partie d'un organisme dont le but principal est de conserver une collection de documents et de faciliter grâce aux services rendus par le personnel, l'utilisation de ces documents quand ils sont demandés, pour répondre aux besoins d'information, de recherche, d'éducation ou de loisir de ses usagers.

- **Indicateur** : expression employée pour caractériser les activités (événements, objets, personnes) à la fois en termes quantitatifs et qualitatifs dans le but d'en déterminer la valeur.

- **Performance** : efficacité dans la fourniture de services et efficience dans l'affectation des et l'emploi des ressources utilisées pour fournir ces services

Deux notions sont complémentaires à la notion de performance : efficacité et efficience

- **Efficacité** : mesure du degré d'accomplissement d'objectifs donnés

- **Efficience** : mesure de l'utilisation des ressources pour atteindre un objectif donné… une activité étant efficiente si on emploie le minimum de ressources ou si elle produit un meilleur résultat avec les mêmes ressources.

Autres mentions signalées dans la norme ; Un indicateur doit respecter les critères suivants :

- **Contenu informatif** : l'indicateur doit contenir une information propre à donner la mesure d'une activité, à apprécier les réalisations ou à déceler les problèmes ou échecs afin de prendre les mesures permettant d'y remédier.

- **Fiabilité** : un indicateur doit produire le même résultat quand on l'emploie dans les mêmes circonstances de façon répétée.

- **Validité** : il doit mesurer effectivement ce qu'il est censé mesurer.

- **Adéquation** : il doit être adapté au but pour lequel il a été établi aussi bien en termes d'échelle de mesure qu'en termes de compatibilité avec l'organisation et l'agencement de la bibliothèque.

- **Applicabilité** : il doit employer des données que la bibliothèque peut obtenir au prix d'un effort raisonnable en temps et en qualification du personnel, en coûts de mise en œuvre et sans abuser du temps et la patience des usagers.

- **Comparabilité** : il permet de comparer des bibliothèques entre elles si le même résultat dans sa précision, signifie le même niveau de qualité de services ou le même niveau d'efficience dans les bibliothèques soumises à comparaison.

Liste des indicateurs de performance

Service, activité ou caractéristique mesurée	Indicateur de performance	Description
Opinion des usagers	Satisfaction des usagers :	**Objectif** : évaluer dans quelle mesure les usagers (ou catégories d'usagers) sont satisfaits des services de la Bibliothèque considérés dans leur totalité ou bien isolément. Ex : horaires d'ouverture, service de prêt, formation des usagers **Méthode** : élaborer un questionnaire simple ou des entretiens avec une grille de 1 à 5
Services offerts aux usagers Généralités	Pourcentage de la population cible	**Objectif** : évaluer la capacité de la bibliothèque à toucher la population cible (population, groupe particulier ou ciblé.) **Méthode** : choisir un échantillon de la population cible ou à desservir et demander à chaque personne comprise dans l'échantillon si elle s'est rendue à la bibliothèque ou si elle a utilisé les services de la bibliothèque (peut se baser sur les opérations de prêts) A – nombre d'emprunteurs de la population cible B – nombre total des personnes appartenant à la population cible **(A/B)*100%** Exemples d'indicateurs associés : ➢ Entrées par personne de la population cible ➢ Consultation sur place par personne de la population cible
	Coût par usager	**Objectif** : évaluer le coût du service d'une bibliothèque proportionnellement au nombre de ses usagers **Méthode** : choisir un échantillon de la population cible ou à desservir et demander à chaque personne comprise dans l'échantillon si elle s'est rendue à la bibliothèque ou si elle a utilisé les services de la bibliothèque (peut se baser sur les opérations de prêts) ; calculer le montant total des dépenses ordinaires pour une année budgétaire. **A/(B/C)* D** A : montant total des dépenses B : nb de personnes de l'échantillon ayant répondu positivement C : le nombre de personnes dans l'échantillon D : nb de personnes dans la population à desservir Si on compte le nombre d'usagers ayant effectué un prêt au cours de l'année **A/B** A : montant total des dépenses B : nb d'usagers ayant effectué un prêt
	Entrées par personne de la population à desservir	**Objectif** : indiquer la capacité de la bibliothèque à amener les usagers à utiliser ses services ; pertinent pour une bibliothèque ayant une population à desservir clairement définie. **Méthode** : utiliser un tourniquet ou un équipement semblable dans une année pleine ou compter le nombre de personnes qui entrent ou sortent pendant une période de sondages (ex. cycle scolaire). **A/B** A : nombre total d'entrée dans une année pleine B : nb de personnes appartenant à la population à desservir

	Coût par entrée à la bibliothèque	**Objectif** : évaluer le coût du service rendu par la bibliothèque rapporté au nombre d'entrées dans la bibliothèque
Fourniture des documents	Disponibilité des titres	**Objectif** : évaluer dans quelle mesure les titres possédés par la bibliothèque sont effectivement disponibles pour une éventuelle demande des usagers. **Méthode** : tirer au sort un échantillon représentatif des titres possédés par la bibliothèque. Relever pour chaque titre de l'échantillon si un exemplaire de ce titre est disponible. **(A/B)*100%** A : nombre de titres disponibles dans l'échantillon B : nombre total de titres dans l'échantillon Cette méthode peut être utilisée avec son logiciel de gestion documentaire
	Disponibilité des titres demandés	**Objectif** : évaluer dans quelle mesure les titres possédés par la bibliothèque sont effectivement disponibles au moment où ceux-ci en font la demande.
	Proportion des titres demandés figurant dans la collection	**Objectif** : Objectif : évaluer dans quelle mesure les titres possédés par la bibliothèque sont effectivement disponibles au moment où ceux-ci en font la demande.
	Mise à disposition des titres demandés	**Objectif** : évaluer dans quelle mesure les titres demandés par les usagers sont disponibles immédiatement pour les usagers ou peuvent être mis à disposition dans un délai donné. Peut être appliqué à des collections particulières ou des supports.
	Consultation sur place par personne de la population à desservir	**Objectif** : évaluer le degré de consultation des documents à l'intérieur de la bibliothèque. **Méthode** : fixer une période de sondage. Durant cette période, demander aux usagers de ne pas ranger les documents consultés sur place. Compter les documents avant de les remettre en rayon. **((A/B)*C)/D** A est le nombre de documents décomptés au cours de la période de sondage B est le nombre de jours d'ouverture au cours de la période de sondage C est le nombre total de jours d'ouverture au cours d'une année D est le nombre de personnes appartenant à la population à desservir.
	Taux d'utilisation des documents	**Objectif** : évaluer le taux global d'utilisation des collections en estimant la proportion des documents au cours d'utilisation à n'importe quel moment. **Méthode** : compter le nombre total de documents en prêt à une date donnée, en utilisant le système informatique. Estimer le nombre de documents en cours d'utilisation sur place à cette même date. **((A+B)/C)*100 %** A est le nombre des documents en prêt B est le nombre des documents en cours de consultation sur place C est le nombre total de documents dans la collection.
Recherche de documents	Délai de recherche médian des documents dans les magasins	**Objectif** : évaluer le délai médian écoulé entre la demande d'un document et l'obtention du document par un usager.
	Délai de recherche médian des documents en accès direct	**Objectif** : évaluer si une signalisation explicite et un rangement correct permettent d'accéder rapidement aux documents. **Méthode** : tirer au sort un échantillon représentatif de titres possédés et rangés dans des rayonnages en accès libre. Vérifier que tous ces titres sont disponibles et rangés. Donner un certain nombre de titres à chercher à des personnes –tests, des usagers qui connaissent le centre documentaire. Ces personnes recherchent les titres dans le catalogue et localisent ensuite les titres dans les rayonnages. Pour chaque titre, calculer le nombre de minutes écoulées entre la fin de la recherche au catalogue et le repérage du document en rayon.

Prêt de documents Prêt de documents	Rotation des documents	**Objectif** : évaluer le taux d'utilisation global d'une collection de prêt. **Méthode** : compter le nombre de prêts enregistrés dans la période pendant une période donnée, normalement un an divisé par le nombre total de documents dans la collection. **A/B** Arrondir à une décimale.
	Prêts par personne de la population à desservir	**Objectif** : évaluer le taux d'utilisation des collections de la bibliothèque par la population à desservir. Il peut aussi servir à évaluer la qualité des collections et la capacité de la bibliothèque à promouvoir l'utilisation de ses collections. **Méthode** : compter le nombre total de prêts dans l'année **A/B** A : nombre total de prêts en une année B : nombre de personnes appartenant à la population à desservir
	Documents en prêts par personne de la population à desservir	**Objectif** : évaluer le taux d'utilisation global de la collection par la population à desservir **Méthode** : compter le nombre total de documents en prêts sur une période donnée dans l'année **A/B** A : nombre total de documents en prêt B : nombre de personnes appartenant à la population à desservir
	Coût par prêt	**Objectif** : évaluer le coût des services en fonction du nombre de prêts
	Prêt par agent	**Objectif** : évaluer les ressources en personnel de la bibliothèque en fonction du nombre de prêt **Méthode** : calculer le nombre d'agents en équivalent temps plein **A/B** A : nombre de prêts dans une année pleine B : nombre d'agents en équivalent temps plein au cours de la même période.
Fourniture de documents provenant de sources externes	Délai du prêt entre bibliothèque	Objectif : indiquer si la bibliothèque fournit un service de prêt entre bibliothèques efficient à ses usagers.
Services de renseignement et de référence	Taux de réponses correctes	**Objectif** : déterminer le degré d'aptitude du personnel à remplir les exigences primordiales pour un bon service de référence et de fournir des réponses correctes aux demandes de renseignements.
Recherche d'information	Taux de succès de la recherche par titre dans le catalogue	**Objectif** : évaluer la capacité de la bibliothèque à bien informer les usagers sur la manière de conduire une recherche par titre grâce aux catalogues. **Méthode** : on demande aux usagers consultant le catalogue pour chercher un ou plusieurs titres de remplir un formulaire indiquant a) un court signalement bibliographique du titre b) s'ils ont trouvé ou non le titre **(A/B)*100%** A : est le nombre de titres trouvés au catalogue par les usagers B : est le nombre de titres recherches par les usagers qui figurent effectivement au catalogue

	Taux de succès de la recherche par sujet dans le catalogue	**Objectif** : évaluer la capacité de la bibliothèque à bien informer les usagers sur la manière de conduire une recherche par sujet grâce au catalogue. **Méthode** : on demande aux usagers consultant le catalogue pour chercher un ou plusieurs sujets de remplir un formulaire indiquant c) une courte description de leur sujet de recherche d) les descripteurs qu'ils ont consultés e) les descripteurs où ils ont trouvé des titres jugés pertinents **(A/B)*100%** A : est le nombre de titres répondant aux sujets de recherche de l'usager qu'il a lui-même trouvés B : est le nombre de titres répondant aux sujets de recherche de l'usager qui sont effectivement indexés au catalogue
Formation des usagers	Pas d'indicateur décrit dans la norme	
Installations	Disponibilité des installations	**Objectif** : évaluer dans quelle mesure des installations sont réellement disponibles pour les usagers
	Taux d'utilisation des installations	**Méthode** : évaluer le taux d'utilisation d'installations spécifiées
	Taux d'occupation des places assises	**Objectif**: évaluer le taux global d'utilisation des places assises fournies pour la lecture ou l'étude en estimant la proportion de places assises en cours d'utilisation à un moment donné.
	Disponibilité des systèmes informatisés	**Objectif** : évaluer dans quelle mesure le système documentaire informatisé est effectivement disponibles pour les usagers
Services internes		
Acquisitions de documents	Délai d'acquisition médian des documents	**Objectif** : évaluer dans quelle mesure les fournisseurs de documents sont efficaces en termes de délai. Calcul le nombre médian entre la date de commande de documents et sa date d'arrivée.
Traitement des documents	Délai de traitement médian des documents	**Objectif** : évaluer l'efficacité du circuit de traitement des documents en fonction des délais observés aux différentes étapes ; calcul du nombre médian de jours entre celui où le document arrive à la bibliothèque arrive à la bibliothèque et celui où il est mis à la disposition de l'usager.
Promotion des services	Pas d'indicateur décrit dans la norme	
Disponibilité et emploi des ressources humaines	Pas d'indicateur décrit dans la norme	

Bilan de l'étude de cette norme

Pas d'indicateurs sur les activités :

- D'accompagnement pédagogique : présence auprès d'un public (classes ou élèves (avec ou sans professeurs de disciplines)) ; préparation des séquences, réalisation de tutoriels ;
- D'accueil, d'animation (semaine de l'euro, sur l'orientation) et de diffusion d'information ou de produits documentaires ;
- De communication et d'animation : actions de participation à un réseau documentaire éducatif local, promotion de la lecture, rencontre avec un auteur…
- D'organisation d'une équipe : répartition des tâches, d'emploi du temps, de participation aux réunions.

Peu d'indicateurs sur la gestion propre à un centre de documentation :

- Développement et gestion du fonds documentaire : sélection/choix, gestion budgétaire, traitement du courrier, bulletinage, équipement, désherbage des documents
- Gestion de la base : entretien des bases, sauvegarde et accès aux différents supports (internet, cédéroms, etc.)
- Gestion du lieu CDI : signalétique, affichage, classement physique, horaires d'ouverture

Cependant, les indicateurs suivants décrits dans la norme seraient intéressants de mettre en œuvre pour un CDI :

- Taux de satisfaction des usagers
- Pourcentage de la population cible
- Disponibilité des titres
- Consultation sur place par personne de la population à desservir
- Taux d'utilisation des documents
- Délai de recherche médian des documents en accès direct
- Rotation des documents
- Taux de succès de la recherche
- Disponibilité des installations
- Taux d'utilisation des installations
- Taux d'occupation des places assises
- Disponibilité des systèmes informatisés
- Délai de traitement médian des documents

Document réalisé dans le cadre des Journées départementales 2002-2003 des enseignants documentalistes organisées par le CRDP de Poitou-charentes

4 - **Comment exploiter sa base documentaire gérée avec BCDI 3 pour construire et obtenir certains indicateurs d'activité !**

Evaluation de son activité de constitution et gestion de son fonds documentaire	
Acquisition ou fourniture de documents	- Nombre de documents acquis (il faut définir si la période considérée est l'année scolaire ou budgétaire donc civile) ; l'intérêt aussi serait de réaliser cette évaluation sur trois années. - Répartition par classe Dewey (**voir fiche n°1**) - Répartition par support (**voir fiche n°2**) - Répartition par support et par Dewey (**voir fiche n°3)** On pourrait imaginer d'autres répartitions : - Répartition par public (enseignant, élève ou tout public) - Répartition par date de parution - Répartition par discipline / par niveau - Répartition par mode de collecte (don, achat, échange…)
Catalogage	- proportion des acquisitions qui ont fait l'objet d'une récupération **(voir fiche n°4)**
Désherbage	- Nombre annuel d'exemplaires mis au pilon - Nombre annuel de notices désherbées
Inventaire	- Nombre annuel d'exemplaires dont le statut est différent de En service / Hors prêt
Evaluation de l'activité de son public	
Prêt	- Répartition des prêts par cotes et par classes **(voir fiche n°5).** - Répartition des prêts par supports et par classes **(voir fiche n°6)** - Répartition des prêts par natures et par classes **(voir fiche n°7)** - Répartition des prêts par mois et par classes (**voir fiche n°8)** - Répartition des prêts par mois et par support (**voir fiche n°9)**
	- Documents les plus empruntés **(voir fiche n°10)** - Obtenir des indications sur la rotation des documents **(voir fiche n° 11)**
Recherche	- activité de recherche par terminogramme **(voir fiche n°12)** - activité de recherche en exploitant le journal de recherche **(voir fiche n°13)**